

# The Manager Review

## Jurnal Ilmiah Manajemen

Analisa Pengaruh Budaya Organisasi dan Keterlibatan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

(Studi Kasus: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Bengkulu)

Beinli Dwi Chandra  
Kamaludin  
Nasution

Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan pada Bank Bengkulu CAPEM Wilayah Curup

Vietriana Gustinsia  
Ridwan Nurazi  
Syamsul Bachri

Analisis Tingkat Kesehatan Bank Dengan Sistem Risk Base Bank Rating (RBBR): Aplikasinya Pada Bank Bengkulu

Yudarsi Eka Fitri  
Kamaludin  
Paulus Suluk Kananlua

Analisi Pengaruh Price To Book Value (PBV), Earning Per Share (EPS), Debt To Equity Ratio (DER), Dan Return On Equity (ROE) Terhadap Harga Lima Saham Rekomendasi E-Trading Paling Potensial Di Bursa Efek Indonesia

Lega Yanti  
Ridwan Nurazi  
Iskandar Zulkarnain

Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu

Dedy Saputra  
Darmansyah  
Nasution

Analisi Kinerja Pegawai Unit Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) POLRES Bengkulu Utara

Asep Teddy Nurrasyah  
Witman Rasyid  
Sugeng Susetyo

Analisis Kinerja Dan Identifikasi Kebutuhan Pelatihan Kelompok Pemanfaat Dan Pada Program PNPM-PISEW Di Provinsi Bengkulu

Indra Utama  
Fahrudin JS Pareke  
Nasution

Deskripsi Kompetensi Personil POLRI di Lingkungan Direktorat Pembinaan Masyarakat (DITBINMAS) POLDA Bengkulu

Jauhari  
Witman Rasyid  
Sugeng Susetyo

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Tata Kota Dan Pengawas Bangunan Kota Bengkulu

Ferry Firmansyah  
Kamaludin  
Sri Warsono

Implementasi Tupoksi Bendahara Pengeluaran Pembantu Di SKPD Sekretariat Daerah Kabupaten Lebong

Joni Prawinata  
Darmansyah  
Nasution

Studi Deskriptif Kinerja Layanan Pegawai Penggerak Sawadaya Masyarakat Pada UPTD Balai Transmigrasi Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Bengkulu

Elvi Hervita  
Retno Agustina E  
Nasution



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BENGKULU

## DAFTAR ISI

Analisis Kinerja Dan Identifikasi Kebutuhan Pelatihan Kelompok Pemanfaat Dan Pada Program PNPM – PISEW Di Provinsi Bengkulu <i>Indra Utama</i> <i>Fahrudin JS Parcke</i> <i>Nasution</i>	183 – 193
Deskripsi Kompetensi Personil POLRI di Lingkungan Direktorat Pembinaan Masyarakat (DITBINMAS) POLDA Bengkulu <i>Jauhari</i> <i>Witman Rasyid</i> <i>Sugeng Susetyo</i>	194 – 205
Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Tata Kota Dan Pengawas Bangunan Kota Bengkulu <i>Ferry Firmansyah</i> <i>Kamaludin</i> <i>Sri Warsono</i>	206 – 215
Implementasi Tupoksi Bendahara Pengeluaran Pembantu Di SKPD Sekretariat Daerah Kabupaten Lebong <i>Joni Prawinata</i> <i>Darmansyah</i> <i>Nasution</i>	216 – 222
Studi Deskriptif Kinerja Layanan Pegawai Penggerak Swadaya Masyarakat Pada UPTD Balai Transmigrasi Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Bengkulu <i>Elvi Hervita</i> <i>Rctno Agustina Ekaputri</i> <i>Nasution</i>	223 – 235
Perencanaan Dan Pengembangan Karir Alumni IPDN/STPDN Di Pemerintah Kabupaten Lebong Bengkulu <i>Beny Kodratullah</i> <i>Fahrudin JS Parcke</i> <i>Syamsul Bachri</i>	236 – 244



# PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGURUSAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS TATA KOTA DAN PENGAWAS BANGUNAN KOTA BENGKULU

Ferry Firmansyah

Kamaludin dan Sri Warsono

Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu

Jalan W.R Supratman, Kandang Limun, Bengkulu 38371A

## ABSTRACT

*The problem in this study is how the implementation of standard operating procedures (SOP) the maintenance building permit (IMB) at the Department of City Planning and Buildings Supervisor of Bengkulu. This study aims to determine the implementation of standard operating procedures (SOP) the maintenance building permit (IMB) at the Department of City Planning and Buildings Supervisor Bengkulu city. Sources of data in this study is primary data that is obtained directly from the data source object of research. Data collection techniques used in this study were questionnaires and interviews. Research using accidental sampling method by the number of samples taken as many as 50 people. From the results of the study showed that average score of respondents' answers to the implementation of SOP administration BMI score is at 2.65 (pretty good). In general, it can be said that the process of finalizing arrangements IMB over SOP set of more than 14 working days. There are still many obstacles, where there are respondents who have not received information about the procedure in detail IMB settlement of officers. In general, the respondents stated that the officers did not specify the details of the cost of the IMB.*

*Keywords: Standard Operating Procedure (SOP), IMB*

## PENDAHULUAN

Institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, pemerintahan perlu diselenggarakan secara dinamis, tanggap, cepat dan tepat sasaran.

Upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja pemerintahan yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, pemerintah daerah perlu memiliki dan menerapkan Prosedur Kerja yang standar (Standar Operasional Prosedur/SOP). Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

IMB disusun sebagai standar penyesuaian bangunan dengan lingkungan sekitarnya. Mendirikan bangunan rumah atau pemukiman dengan terencana akan menjamin kondisi lingkungan yang menjamin segala aktivitas. Pada dasarnya, setiap pengakuan hak oleh seseorang terhadap suatu bangunan harus didasarkan bukti yang kuat dan sah menurut hukum. Tanpa bukti tertulis, suatu pengakuan di hadapan hukum mengenai objek hukum tersebut menjadi tidak sah. Sehingga dengan adanya sertifikat IMB akan memberikan kepastian dan jaminan hukum kepada masyarakat (Santosa, 2008).



Dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan pada Dinas Tata Kota dan Pengawasan Bangunan Kota Bengkulu sebagai organisasi publik yang juga berperan untuk menciptakan *good governance* sudah semestinya menciptakan pelayanan yang transparan, sederhana, murah, tanggap dan akuntabilitasnya dapat dipertanggungjawabkan ke publik. Tapi dalam kenyataannya, banyak masalah yang timbul di lapangan, sebagai contoh yaitu permohonan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Seperti yang terjadi di Kota Bengkulu yang terkadang waktu penerbitannya melebihi standar waktu yang tertuang dalam standar operasional prosedur.

Masalah-masalah yang mungkin ada dan terjadi disebabkan oleh adanya perilaku dari individu pegawai yang melanggar dari aturan yang berlaku yang telah ditetapkan dari peraturan yang ada ataupun kebijakan dari instansi tersebut baik itu yang berdasar pada peraturan daerah maupun Undang-undang yang telah mengikat (Sahrifin, 2011). Hal ini pula dapat terjadi karena aturan yang mungkin telah menyalahi dari aturan mekanisme kerja yang tidak berdasar kepada standar lokal yang sudah ada sehingga penyimpangan marak terjadi (Sinambela, 2008).

Permasalahannya adalah apakah Dinas Tata Kota dan Pengawasan Bangunan Kota Bengkulu sebagai organisasi publik sudah mampu memberikan pelayanan secara efektif dalam arti mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan dan tanggap terhadap kepentingan pelanggan (bisa berbentuk tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat). Sebagai contoh permohonan pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pengurusan IMB di Kota Bengkulu melibatkan dua instansi yaitu BPPT Kota Bengkulu dan Dinas Tata Kota dan Pengawasan Bangunan Kota Bengkulu. Dengan rincian pelaksanaan di BPPT meliputi 2 (dua) hari kerja proses pemeriksaan berkas dan 2 (dua) hari kerja penerbitan IMB atau IB setelah ada rekomendasi dari Dinas teknis, sedangkan pelaksanaan di Dinas Tata Kota dan Pengawasan Bangunan yaitu 10 (sepuluh) hari kerja. Waktu normal yang dibutuhkan untuk mengurus permohonan IMB ini adalah maksimal empat belas hari lamanya untuk IMB biasa seperti rumah tinggal sedangkan untuk IMB yang tidak biasa/khusus seperti pertokoan, proyek, gudang, pabrik maksimal dua puluh satu hari kerja.

Lemahnya pelayanan aparat pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat. Kurang puasnya masyarakat pelayanan yang diberikan, menyebabkan timbulnya keluhan dan kritik dari masyarakat. Karenanya menarik untuk digali lebih lanjut mengenai apakah pelayanan perizinan khususnya pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) telah memenuhi prinsip sebagaimana mestinya tertuang dalam standar operasional prosedur dalam organisasi pemerintahan (Lukman, 2000). Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti melakukan penelitian tentang pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Tata Kota dan Pengawas Bangunan Kota Bengkulu.

## **PERMASALAHAN**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Tata Kota dan Pengawas Bangunan Kota Bengkulu?

## **TUJUAN**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Tata Kota dan Pengawas Bangunan Kota Bengkulu.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan



instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagai suatu instrumen manajemen, SOP berlandaskan pada sistem manajemen kualitas (*Quality Management System*), yakni sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu (Miftah, 2001).

Tahap penting dalam penyusunan Standar operasional prosedur adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan analisis prosedur kerja (Ratminto & Winarsih, 2005).

1. Analisis sistem dan prosedur kerja

Analisis sistem dan prosedur kerja adalah kegiatan mengidentifikasi fungsi-fungsi utama dalam suatu pekerjaan, dan langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi sistem dan prosedur kerja.

2. Analisis Tugas

Analisis tugas merupakan proses manajemen yang merupakan penelaahan yang mendalam dan teratur terhadap suatu pekerjaan, karena itu analisa tugas diperlukan dalam setiap perencanaan dan perbaikan organisasi.

3. Analisis prosedur kerja

Analisis prosedur kerja adalah kegiatan untuk mengidentifikasi urutan langkah-langkah pekerjaan yang berhubungan apa yang dilakukan, bagaimana hal tersebut dilakukan, bilamana hal tersebut dilakukan, dimana hal tersebut dilakukan, dan siapa yang melakukannya.

Penyusunan SOP didasarkan pada tipe satuan kerja, aliran aktivitas, dan aliran dokumen. Kinerja SOP diproses dalam bentuk durasi waktu, baik dalam satuan jam, hari, atau minggu, dan bentuk hirarkhi struktur organisasi yang berlaku. Proses penyusunan SOP dilakukan dengan memperhatikan kedudukan, tupoksi, dan uraian tugas dari unit kerja yang bersangkutan. Berdasarkan aspek-aspek tersebut SOP disusun dalam bentuk diagram alur (*flow chart*) dengan menggunakan simbol-simbol yang menggambarkan urutan langkah kerja, aliran dokumen, tahapan mekanisme, serta waktu kegiatan (Moenir, 2008).

### **Izin Mendirikan Bangunan**

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan, dan aspek lingkungan (Ridwan, 2009). Salah satu dasar pertimbangan penetapan peraturan izin mendirikan bangunan adalah agar setiap bangunan memenuhi teknik konstruksi, estetika serta persyaratan lainnya sehingga tercipta suatu rangkaian bangunan yang layak dari segi keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keindahan dan interaksi sosial. Tujuan dari penerbitan IMB adalah untuk mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta maupun bangunan pemerintah dengan pengendalian melalui prosedur perizinan, kelayakan lokasi mendirikan, peruntukan dan penggunaan bangunan yang sehat, kuat, indah, aman dan nyaman.

IMB berlaku pula untuk bangunan rumah tinggal lama yaitu bangunan rumah yang keberadaannya secara fisik telah lama berdiri tanpa atau belum ber-IMB. Selain untuk rumah tinggal IMB juga berlaku untuk bangunan-bangunan dengan fungsi yang lain seperti gedung perkantoran, gedung industri, dan bangunan fasilitas umum. IMB memiliki dasar hukum yang harus dipatuhi sehingga mutlak harus dimiliki setiap orang yang berniat mendirikan sebuah bangunan. Selain itu, adanya IMB berfungsi supaya pemerintah daerah dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan,

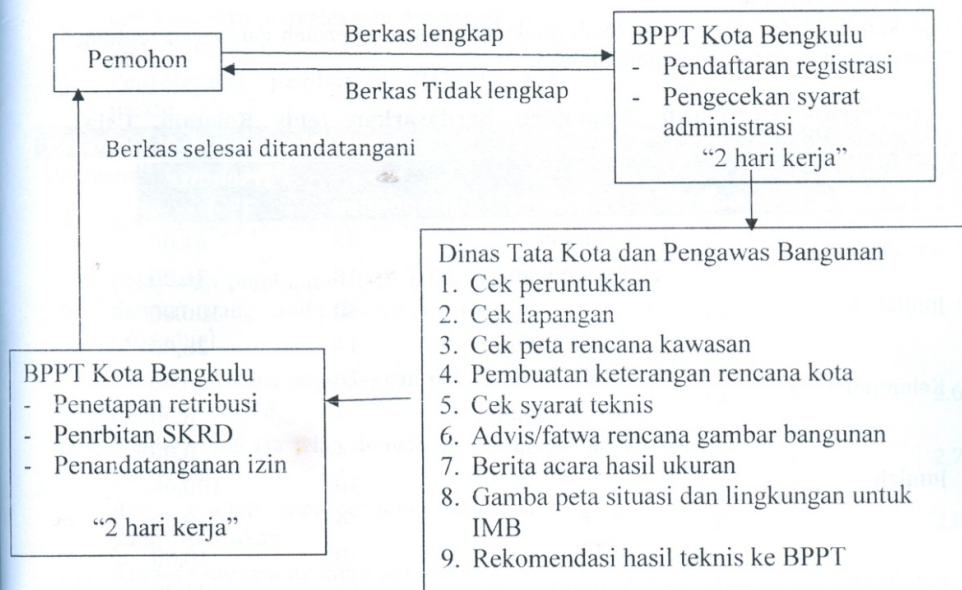


pengawasan dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan karena memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan dan akan memudahkan bagi pemilik bangunan untuk suatu keperluan, antara lain dalam hal pemindahan hak bangunan yang dimaksud sehingga jika tidak adanya IMB maka akan dikenakan tindakan penertiban sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### KERANGKA ANALISIS

SOP adalah proses standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan; menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis; dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja. Dinas Tata Kota dan Pengawas Bangunan Kota Bengkulu merupakan dinas yang berorientasi pada pelayanan publik, maka proses pendekatan proses melihat kegiatan internal organisasi dan mengukur implementasi penerapan SOP terhadap pengurusan IMB. Dengan sesuaunya pelayanan pengurusan IMB sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan maka akan memenuhi harapan yang diinginkan oleh publik/masyarakat serta terealisasinya pelayanan publik yang efektif efisien. Berdasarkan pernyataan di atas maka kerangka konsep penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :

Alur pengajuan pengurusan IMB yaitu :



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian Alur Mekanisme Pengurusan IMB

#### DISAIN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner dan wawancara untuk memperoleh data pokok yang dibutuhkan dalam penelitian (Usaman, Husaini & Setiady 2006).



Penelitian menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 50 orang.

### INSTRUMEN

Kuesioner merupakan teknik yang dipergunakan untuk pengambilan data guna mendapatkan informasi yang diperlukan dengan cara membuat daftar pertanyaan, menyebarkan dan mengumpulkan kembali. Dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan kuesioner, maka digunakan pengukuran dengan skala likert yaitu suatu cara yang sistematis untuk memberikan skor pada indeks (Nawawi, 2007). Penetapan skala likert dimodifikasi menjadi 5 tingkatan kemungkinan jawaban responden dari setiap item pertanyaan, 5 = sangat setuju, hingga 1 = sangat tidak setuju.

### ANALISA DATA

Analisis deskriptif dilakukan dengan cara menghitung distribusi frekuensi, rata-rata dan persentase terhadap pilihan jawaban yang diberikan oleh responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk pengumpulan data sebagai pendukung analisis dari responden digunakan teknik wawancara terstruktur dimana responden akan diberikan pertanyaan yang sudah dipersiapkan dan akan diberikan pertanyaan yang sama kepada setiap responden untuk memperoleh informasi secara langsung dan mendalam dari responden sehingga dapat diambil kesimpulan pendapat dari responden sebagai bahan analisis hasil penelitian (Sugiyono, 2007).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh gambaran tentang karakteristik responden yang disajikan pada tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Masa Kerja**

No.	Karakteristik demografi	Interval	Responden	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	32	64,00
		Perempuan	18	36,00
	Jumlah		50	100,00
2	Kelompok Usia	21-30 Tahun	14	28,00
		31-40 Tahun	28	56,00
		41-50 Tahun	4	8,00
		> 50 Tahun	4	8,00
	Jumlah		50	100,00
3	Pendidikan	SLTP	4	8,00
		SLTA	8	16,00
		Sarmud	12	24,00
		S1	23	46,00
		S2	3	6,00
	Jumlah		50	100,00

Sumber : Hasil Penelitian, 2012.

Sedangkan tanggapan responden terhadap pelaksanaan SOP dalam pengurusan IMB terlihat bahwa, rata-rata skor dari jawaban responden terhadap variabel pelaksanaan SOP



adalah 2,65 berada pada cukup baik. Dari tabel dapat dilihat rata-rata jawaban tertinggi responden sebesar 3,10 (cukup baik) untuk pernyataan "Petugas melayani anda sehingga membuat anda merasa nyaman". Adapun rata-rata jawaban terendah responden sebesar 2,14 (tidak baik) untuk pernyataan "penyelesaian pembuatan IMB tepat waktu" dan pernyataan "jumlah biaya pelayanan dijelaskan".

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Tata Kota dan Pengawas Bangunan Kota Bengkulu atas waktu proses penyelesaian IMB, diproses lebih dari 14 hari dan ini berarti waktu penyelesaian belum sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) serta informasi mengenai waktu penyelesaian yang belum jelas. Rata-rata skor jawaban responden terhadap waktu penyelesaian sebesar 2,28 (kategori tidak baik), hal ini menandakan bahwa responden merasakan waktu penyelesaian pengurusan IMB belum baik sehingga masih perlu dilakukan perbaikan oleh petugas. Hasil dari kuesioner senada dengan kesimpulan hasil wawancara responden yaitu belum sesuai waktu yang diterapkan dalam SOP dengan waktu terbitnya IMB.

**Tabel 2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelaksanaan SOP**

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Rata-rata
		SS	S	C	TS	STS	
Waktu Penyelesaian							
1	Saudara merasa waktu penyelesaian IMB jelas			15	35		2,30
2	Saudara mengetahui prosedur penyelesaian IMB		5	7	38		2,34
3	Jangka waktu penyelesaian disampaikan oleh petugas		4	9	37		2,34
4	Penyelesaian pembuatan IMB tepat waktu			17	23	10	2,14
Rata-rata waktu penyelesaian							2,28
Pelayanan							
5	Jumlah biaya pelayanan dijelaskan			13	31	6	2,14
6	Pelayanan pembuatan IMB telah sesuai dengan yang anda harapkan (sesuai prosedur)		3	21	18	8	2,38
7	Saudara merasa puas dengan pelayanan pembuatan IMB		8	15	27		2,62
8	Saudara merasa jelas dengan prosedur pelayanan		3	29	18		2,70
9	Anda mudah memperoleh informasi yang diperlukan	3	8	18	21		2,86
10	Saudara merasa nyaman berada di loket pendaftaran IMB di BPPT		9	28	11	2	2,88
11	Sarana dan prasarana sudah baik dan memadai			27	20	3	2,48
12	Petugas melayani anda sehingga membuat anda merasa nyaman	6	9	19	16		3,10
Rata-rata skor pelayanan							2,71
Rata-rata Keseluruhan							2,65

Sumber : Hasil Penelitian, 2012.



1,0-1,8	= Sangat Tidak Baik	1,81-2,60	= Tidak Baik
2,61-3,40	= Cukup Baik	3,41-4,20	= Baik
4,21-5,0	= Sangat Baik		

Masih adanya beberapa kendala yang dirasakan responden yaitu dari informasi prosedur penyelesaian SOP tidak secara detil, karena hanya sebatas syarat-syarat yang harus dipenuhi, dan tidak dijelaskannya oleh petugas tentang prosedur penyelesaian IMB secara keseluruhan, terdapat responden yang sama sekali tidak menerima penjelasan mengenai prosedur penyelesaian IMB dari petugas.

Kendala yang ada dimana masih terdapatnya responden yang belum memperoleh informasi tentang prosedur penyelesaian IMB secara detil yang diperoleh dari petugas. Seharusnya dinas Tata Kota dan Pengawas Bangunan Kota Bengkulu menyediakan brosur-brosur yang berisi penjelasan mengenai prosedur secara detil mengenai pelayanan yang diberikan terutama yang berkaitan dengan jangka waktu penyelesaian, sehingga responden dapat mengetahui secara detil kepada responden, namun demikian petugas harus dapat bersikap lebih baik atau dengan kata lain agar dapat lebih bersikap profesional dalam melayani, dengan memberikan informasi yang memadai tanpa harus diminta oleh responden mengenai waktu penyelesaian pengurusan IMB kepada responden. Sehingga akan lebih baik apabila petugas yang bertugas di bagian pelayanan diberikan semacam pelatihan khusus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mau mengurus IMB. Secara umum dapat disimpulkan bahwa jangka waktu penyelesaian pengurusan IMB belum memenuhi SOP (melewati batas waktu yang ditetapkan dalam SOP). Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arief (2008) menyatakan bahwa waktu penyelesaian terhadap layanan unggulan seperti NPWP, PKP di kantor pelayanan pajak pratama Bengkulu telah sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam SOP.

Rata-rata skor jawaban responden terhadap pelayanan pembuatan IMB sebesar 2,38 (tidak baik), sedangkan simpulan dari hasil wawancara terhadap responden yaitu responden mengatakan bahwa pengurusan IMB oleh petugas telah dilaksanakan dengan cukup baik, dan proses pengajuan pendaftaran IMB serta tahap-tahapannya telah sesuai dengan alur dalam SOP, walaupun masih ada beberapa kendala seperti masih kurangnya tenaga/petugas di bagian pelayanan. Responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada, dimana responden menunggu terlalu lama untuk pengurusan dan merasa belum jelas secara detil atas prosedur pelayanan yang ada. Penelitian yang dilakukan oleh Arief (2008) juga menyatakan bahwa masih terdapat responden yang belum memperoleh informasi tentang prosedur penyelesaian NPWP dan NPPKP secara detil yang diperoleh dari petugas, dikarenakan petugas memang terkadang terlalu sibuk sehingga mengabaikan kondisi keingintahuan responden mengenai prosedur yang ada. Hal ini menandakan perlunya perhatian dari pimpinan tentang jumlah tenaga di bagian pelayanan agar dapat memberikan pelayanan publik yang prima, dan tercapainya kepuasan terhadap masyarakat.

Jawaban responden terhadap sarana dan prasarana, rata-rata responden sangat mendukung untuk adanya perbaikan sarana dan prasarana di ruang pelayanan, dikarenakan responden masih merasa kurang nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada. Sarana dan prasarana yang ada belum sepenuhnya lengkap karena ruangan tempat pelayanan yang masih terkesan sempit, dan kurangnya kursi tunggu yang tersedia apabila pengunjung sedang ramai. Sarana dan prasarana yang ada sebagai unsur penunjang pelayanan belum membuat responden nyaman sehingga masih perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana guna menciptakan suasana yang nyaman. Penelitian yang dilakukan oleh Arief (2008) menyatakan bahwa responden merasa nyaman berada di ruang tunggu pelayan. Hal ini berbeda dengan yang dirasakan responden di Dinas Tata Kota dan Pengawas Bangunan Kota Bengkulu sehingga perlu ditingkatkan sarana dan prasarana yang ada.



## **IMPLIKASI STRATEGIS**

Hasil penelitian ini dapat diimplementasikan di Dinas Tata Kota dan Pengawas Bangunan Kota Bengkulu antara lain: Informasi yang relevan dan cukup berkaitan dengan bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan khususnya dalam kebijakan IMB selain tentang kesanggupan aparatur dari berbagai pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan tersebut. Hal ini dimaksudkan agar para pelaksana khususnya petugas tidak akan melakukan suatu kesalahan dalam menginterpretasikan bagaimana cara mengimplementasikan atau melaksanakan kebijakan pembuatan IMB tersebut. Disamping itu informasi penting menyadarkan petugas yang terlibat dalam implementasi kebijakan pembuatan IMB agar diantara mereka mau melaksanakan dan mematuhi apa yang menjadi tugas dan kewajiban. Agar informasi yang dibutuhkan masyarakat ada maka dibutuhkan sumber informasi mudah dijangkau dan dapat diandalkan, misal dengan menyediakan brosur atau pamflet yang mudah dijangkau dan informatif, papan pengumuman yang terlihat jelas oleh masyarakat, komputer untuk informasi sebagai sumber informasi dengan menggunakan teknologi internet yang mudah diakses oleh masyarakat disamping dari petugas yang ada.

Pengembangan sumber daya petugas bertujuan agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya petugas diterapkan supaya petugas mendapatkan pelatihan khusus dalam implementasi kebijakan pembuatan IMB. Dalam pelaksanaannya kebijakan pembuatan IMB sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasikan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam komputer.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, hendaknya petugas harus benar-benar menguasai *standar operating procedure* yang ada, sarana kerja yang tersedia dan cara menggunakannya sesuai tata urutnya serta sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mampu memproses, menyelesaikannya dengan benar tepat waktu, serta memenuhi persyaratan kualitas (standar) dan kelengkapan pendukung.

Dalam kebijakan pembuatan IMB, terdapat sumber-sumber kebijakan yang dapat menentukan keberhasilannya dalam menciptakan efisiensi kerja. Sumber-sumber kebijakan tersebut antara sumber daya manusia, informasi, fasilitas (sarana dan prasarana) dan wewenang. Sumber daya manusia yang berpotensi diperlukan untuk memberikan dukungan mengenai kebijakan pembuatan IMB, sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu dalam bidang. Hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan oleh bagian keuangan di loket pembayaran disaat melayani masyarakat.

Untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung selama berada di tempat pelayanan, masih perlu ditingkatkan mengenai sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pengunjung selama menunggu. Peran dari pimpinan untuk tetap menjaga kondisi tempat pelayanan guna menciptakan kenyamanan bagi pengunjung sangat penting, disamping peran serta seluruh pengguna tempat pelayanan tersebut.

Untuk meningkatkan pelayanan yang ada, dibutuhkan juga partisipasi masyarakat pengguna jasa pengurusan IMB guna menyampaikan pendapatnya terhadap pelayanan yang dirasakannya melalui tempat pengaduan atau saran sehingga dengan demikian Dinas Tata Kota dan Pengawas Bangunan dapat memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikannya dengan menindaklanjuti masukan atau pengaduan yang disampaikan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: Rata-rata skor jawaban responden terhadap pelaksanaan SOP pengurusan IMB berada pada skor 2,65 (cukup baik). Secara umum, dapat dikatakan bahwa proses penyelesaian



pengurusan IMB lebih dari SOP yang ditetapkan yaitu lebih dari 14 hari kerja. Masih terdapat berbagai kendala, dimana masih terdapat responden yang belum memperoleh informasi tentang prosedur penyelesaian IMB secara detil dari petugas. Secara umum, responden menyatakan bahwa petugas tidak menjelaskan secara rinci detil biaya pengurusan IMB. Masih perlunya peningkatan sarana dan prasarana guna menciptakan suasana yang nyaman dalam pengurusan IMB.

#### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang diajukan oleh peneliti kepada Dinas Tata Kota dan Pengawas Bangunan Kota Bengkulu adalah sebagai berikut::

1. Hendaknya petugas harus benar-benar menguasai standar operasional prosedur (SOP) yang ada, mampu memproses, menyelesaikannya dengan tepat waktu serta memenuhi persyaratan kualitas (standar) dan kelengkapan pendukung.
  2. Agar masyarakat memperoleh informasi yang sama maka dibutuhkan sumber informasi mudah dijangkau dan dapat diandalkan, misal dengan menyediakan brosur atau pamflet yang mudah dijangkau dan informatif, papan pengumuman yang terlihat jelas oleh masyarakat.
  3. Untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat selama berada ditempat pelayanan masih perlu ditingkatkan mengenai sarana dan prasarana yang diburuhkan masyarakat.
- Memberikan pelatihan-pelatihan bagi petugas pelayanan agar benar-benar menguasai SOP, baik melalui diklat ataupun melalui *in house training* yang diadakan di kantor sehingga dapat meningkatkan kemampuan petugas, agar dapat lebih bersikap profesional.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arief, Lukman. (2008). *Implementasi Kebijakan Perda No. 7 tahun 1192 Tentang IMB di Kota Surabaya*. Jurnal Ilmu-ilmu Sosial 8, 84-91.
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lukman Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Miftah Thoha. 2001. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Monier. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. (2007). *Metode Penelitian Social*. Yogyakarta: Gajahmada university press.
- Ratminto & Atik Septi Winarsi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarto. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Sahrifin. (2011). *Efektivitas Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gayo Lues)*. Skripsi <http://www.repository.usu.ac.id>. Diakses tanggal 17 Juli 2012.



- Santosa, Pandji. (2008). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela Lijan Poltak dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Usaman, Husaini, dan Purnama Setiady. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.